

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bank Central Asia

Syariah Di Yogyakarta Dengan Pendekatan Model Carter

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Oleh:

Nama : Nadya Bella Amira

Nomor Mahasiswa : 15311325

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasi

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2019

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bawa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini, dan disebutkan dalam referensi. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, 10 Mei 2019

Penulis,



Nadya Bella Amira

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN BANK CENTRAL ASIA SYARIAH DI YOGYAKARTA
DENGAN PENDEKATAN MODEL CARTER**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

Nama : Nadya Bella Amira

Nomor Mahasiswa : 15311325

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasi

Yogyakarta, 10 Mei 2019

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing



Mochamad Nasito, Drs., M.M

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BANK
CENTRAL ASIA SYARIAH DI YOGYAKARTA DENGAN PENDEKATAN MODEL
CARTER**

Disusun Oleh : **NADYA BELLA AMIRA**
Nomor Mahasiswa : **15311325**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS

Pada hari Kamis, tanggal: 11 Juli 2019

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Moch. Nasito, Drs., MM.

Penguji : Siti Nur Syamsiah, Dra., MM.

Murail
.....
[Signature]
.....

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Orang tua, kakak, adik, dan keluargaku yang tidak hentinya memberikan semangat, dukungan, serta doa yang luar biasa kepadaku sehingga aku bisa menyelesaikan studiku dengan tepat waktu.
2. Sahabat dan teman-temanku selama kuliah di Yogyakarta, juga sahabat dan teman-temanku yang ada di Magelang, terima kasih karena selalu membantu saat aku mengalami kesulitan dalam pengerjaan skripsi ini, memberi semangat dan dukungan, serta mendoakanku.



on customer satisfaction and tangibles which have a significant positive effect on customer satisfaction at Bank BCA Syariah Yogyakarta.

Keywords: compliance, reliability, responsiveness, assurance, empathy.



MOTTO

*“Jangan menyerah saat do’amu belum terjawab, jika kamu mampu bersabar,
Allah SWT mampu memberikan lebih dari apa yang kamu inginkan”*

(H.R Bukhari dan Muslim)

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, Sesungguhnya
bersama kesulitan itu ada kemudahan”*

(Q.S Al Insyirah: 5-6)

“Do the best and pray. God will take care of the rest.”

(Anonim)



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas berkat limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Shalawat serta salam tak lupa pula penulis junjungkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, para sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman yang telah membawa dan menyebarkan ajaran Islam sebagai rahmatan lil' alamin.

Penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bank Central Asia Syariah Di Yogyakarta Dengan Pendekatan Model Carter ” disusun untuk memenuhi tugas akhir yaitu skripsi sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Strata 1 (S1) pada program studi Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak dapat selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak, baik berupa doa bimbingan, motivasi, dorongan, kerja sama, kritik dan saran. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Allah SWT yang Maha Baik dan tiada hentinya meunjukkan kebesarannya, selalu memberikan kemudahan serta kelancaran dalam penulisan skripsi ini. Penulis sangat bersyukur atas segala nikmat yang telah Engkau berikan, YaRabb.

2. Nabi Muhammad SAW, baginda Rasulullah yang selalu merindukan ummatnya, suri tauladan bagi seluruh khalifah di muka bumi. Semoga keteladanan beliau dalam segala hal akan terus menjadi pedoman bagi penulis dalam memperbaiki diri dengan menjalani kehidupan sebagai seorang muslim, pelajar dan calon pemimpin di masa mendatang.
3. Bapak Mochammad Nasito, Drs., M.M selaku dosen pembimbing yang selalu sabar dan ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan kepada penulis. Terimakasih atas segala arahan dan saran yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga kesehatan selalu diberikan kepada bapak beserta keluarga.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan ilmu dan wawasan kepada penulis, baik saat dalam perkuliahan maupun di luar perkuliahan.
5. Orang tuaku, Bapak R.Suryanto, S.Pd., M.M dan Ibu Dra. Herry Widayati. Terimakasih tak terhingga atas segala kasih sayang, dukungan, doa, semangat yang selalu diberikan kepada penulis hingga saat ini sehingga dapat menjadi kekuatan terbesar penulis menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas segalanya. Semoga keluarga kita selalu diberikan kesehatan dan selalu dalam ridho-Nya.
6. Kakak dan kedua adikku, Ade Panggiring, Deanisa Afifanda, Rizaldi Naufal Herdanto, dan Salmalita Feraza. Terimakasih atas segala dukungan, keceriaan, serta doa yang selalu diberikan untuk penulis. Terimakasih karena

selalu ada melindungiku disaat senang dan susah. Semoga keluarga kita selalu diberikan kerukunan dan kesuksesan dunia akhirat.

7. Eyang, om, tante, sepupu, keponakan, dan seluruh keluarga besar yang selalu mendoakanku.
8. Faisal Haroqi, terimakasih telah menjadi partner yang baik. Selalu sabar menjadi tempatku berkeluh kesah dan selalu ada untuk membantu menyelesaikan masalah-masalahku. Terimakasih atas semangat dan motivasi yang diberikan agar penulis bisa menjadi pribadi yang lebih baik, serta doa yang diberikan untuk mengiringi langkahku.
9. Sahabatku, Unzila dan Eris. Terimakasih karena telah menjadi sahabat, teman, saudara yang selalu ada untukku disaat senang dan susah. Selalu mendengarkan ceritaku dan menemani hari-hariku serta selalu memberikan energi positif. Terima kasih sudah mengajarkan penulis tentang persahabatan yang tidak mengenal kata palsu. Semoga persahabatan kita bisa terjaga selamanya.
10. The Blues: Elva, Sovi, Mega, Meyke, Firme, Putri. Sahabat-sahabatku yang selalu menemani sejak awal SMA hingga saat ini. Terimakasih atas semua canda tawa, kebahagiaan, kenangan yang tidak akan penulis lupakan. Terimakasih karena selalu menemani dengan segala semangat yang diberikan. Semoga kita dapat mengukir kenangan yang lebih indah lagi bersama-sama sampai tua.
11. Sahabat-sahabatku dari awal perkuliahaan hingga saat ini, Ciwi-Ciwi: Mela, Jeje, Silvi, Nadine, Rhenanda, Ida, Dian, dan Dewi. Terimakasih atas segala

kenangan indah dan motivasi yang selalu diberikan selama 4 tahun ini. Walaupun setelah ini kita akan terpisah karena jarak, semoga kita tetap bisa menjaga tali persaudaraan hingga selamanya.

12. Viga, Bagus, dan Zidni, sahabatku sejak 11 tahun yang lalu yang tetap saling memberikan semangat dan doa satu sama lain. Terimakasih atas segala kenangan dan semangat yang diberikan kepada penulis.
13. Teman-teman satu bimbingan Bapak Mochammad Nasito yang saling memberi semangat dan dukungan dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.
14. Semua teman-teman Manajemen UII 2015 yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.
15. Teman-teman KKN UII Ngampel 2018, khususnya unit Manutanku 352: Difa, Pipin, Laras, Devi, Ari, Shandy, Irfan. Terima kasih telah selalu memberi semangat dan doa. Semoga silaturahmi kita tetap terjaga.
16. Seluruh pihak yang namanya tidak dapat penulis tuliskan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, bimbingan, pelajaran dan seluruh kerendahan hatinya dalam membantu penulis menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT melimpahkan berkah, rahmat dan hidayah-Nya bagi Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman.

Dalam menyusun skripsi, penulis menyadari adanya banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi isi maupun cara menyajikan. Oleh karena itu, dengan segala keterbatasan kemampuan dan kerendahan hati, penulis meminta maaf yang sebesar-besarnya serta mengharapkan kritik dan

saran yang membangun untuk menciptakan karya yang lebih baik lagi di masa yang akan datang. Semoga apa yang ada dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 10 Mei 2019

Nadya Bella Amira

